

**MAANMITTAUSLAITOKSEN PALVELUNEUVOJAN TYÖ
MAANMITTAUSINSINÖÖRIKOULUTUKSEN TUKENA**

Hynynen Heidi

Opinnäytetyö

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

2024

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

Tekijä	Heidi Hynynen	Vuosi	2024
Ohjaaja	Janne Matilainen		
Työn nimi	Maanmittauslaitoksen palveluneuvojan työ maanmittausinsinöörikoulutuksen tukena		
Sivumäärä	20		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia, miten Maanmittauslaitoksen palveluneuvojan työssä saatua kokemusta ja osaamista voidaan hyödyntää maanmittausinsinööriopinnoissa ja mahdollisesti myös maanmittausinsinöörin tehtävissä. Lähtökohtana opinnäytetyössä oli työskentely Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa touko-kesäkuussa 2023.

Opinnäytetyössä esiteltiin palveluneuvojan tehtävänkuvaus ja työn vaatimukset. Maanmittausinsinöörikoulutuksen osalta opintojen rakennetta verrattiin palveluneuvojan työssä saatuihin kokemuksiin.

Palveluneuvojan työ todettiin monipuoliseksi ja haastavaksi. Palveluneuvojan työssä havaittiin monia osa-alueita, joiden osaamisesta on hyötyä myös maanmittausinsinöörikoulutuksessa, kuten kirjaamisasiat ja maanmittaustoimitusprosessi.

Avainsanat

asiakaspalvelu, kiinteistö, kirjaaminen, sähköinen asiointi

Degree Programme in Land
Surveying Engineering
Bachelor of Engineering

Author	Heidi Hynynen	Year	2024
Supervisor	Janne Matilainen		
Title	Customer Service of National Land Survey of Finland Supporting Degree Programme in Land Survey Bachelor of Engineering		
Number of pages	20		

The aim of this thesis study was to study how the customer service work in National Land Survey of Finland can support the Degree Programme of Land Survey Bachelor of Engineering. Also, the aim was to study how experience and knowledge gathered from customer service work can benefit the students of land surveying engineering.

The basis of this thesis study was working in the customer service in the National Land Survey of Finland for two months in summer 2023. The tasks and requirements of customer service work were presented. The construction of Bachelor of Engineering studies were compared to the experiences gathered in customer service work.

Customer service work in the National Land Survey of Finland was found to be diverse and challenging. There are many fields in customer service work that can be found useful in the Degree Programme of Land Surveying Engineering.

Keywords customer service, real estate, registration, electronic transactions

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 YLEISTÄ MAANMITTAUSLAITOKSESTA	6
2.1 Organisaatio	6
2.2 Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu	7
3 PÄIVÄKIRJAMERKINNÄT	9
3.1 Seurantaviikko 1	9
3.2 Seurantaviikko 2	10
3.3 Seurantaviikko 3	12
3.4 Seurantaviikko 4	13
3.5 Seurantaviikko 5	14
3.6 Seurantaviikko 6	15
4 POHDINTA	17
LÄHTEET	20

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on Maanmittauslaitoksen palveluneuvojan työ maanmittausinsinöörikoulutuksen tukena. Opinnäytetyössä on tarkoitus miettiä, millä tavoin palveluneuvojana saatua kokemusta ja osaamista voidaan hyödyntää maanmittausinsinööriopinnoissa ja mahdollisesti myöhemmin myös maanmittausinsinöörin työtehtävissä.

Lapin ammattikorkeakoulun maanmittaustekniikan opinto-oppaassa on kuvattu opetussuunnitelmaa ja opintojen rakennetta. Sen mukaan maanmittausinsinöörin ydinosaamista käsitellään 1. ja 2. lukuvuoden perusopinnoissa. Profiloivat opinnot, joissa valitaan oma suuntautumisvaihtoehto, sijoittuvat pääosin 3. ja 4. lukuvuodelle. Suuntautumisvaihtoehtoina on joko mittaustekniikka ja mallintaminen tai maankäyttö ja toimitustuotanto. Perusopinnot sisältävät maanmittausalaan tutustumista ja perusteita muun muassa kiinteistötekniikasta, matematiikasta ja luonnontieteistä sekä mittauskojeista ja -menetelmistä. (Lapin AMK 2024.)

Monille asiakkaista Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu on ensimmäinen kohtaaminen kiinteistöihin, kirjaamisasioihin tai maanmittaustoimituksiin liittyen. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelusta saa opastusta muun muassa näihin asioihin liittyvien hakemusten tekemisessä. Asiakaspalvelu ja erilaisten ihmisten kohtaaminen on olennainen osa myös maanmittausinsinöörin työtehtäviä ja välttämättä monella maanmittausinsinöörin työtehtävissä aloittavalla ei ole aiempaa kokemusta asiakaspalvelutyöstä tai Maanmittauslaitoksesta, joten toivon tästä opinnäytetyöstä olevan hyötyä myös heille.

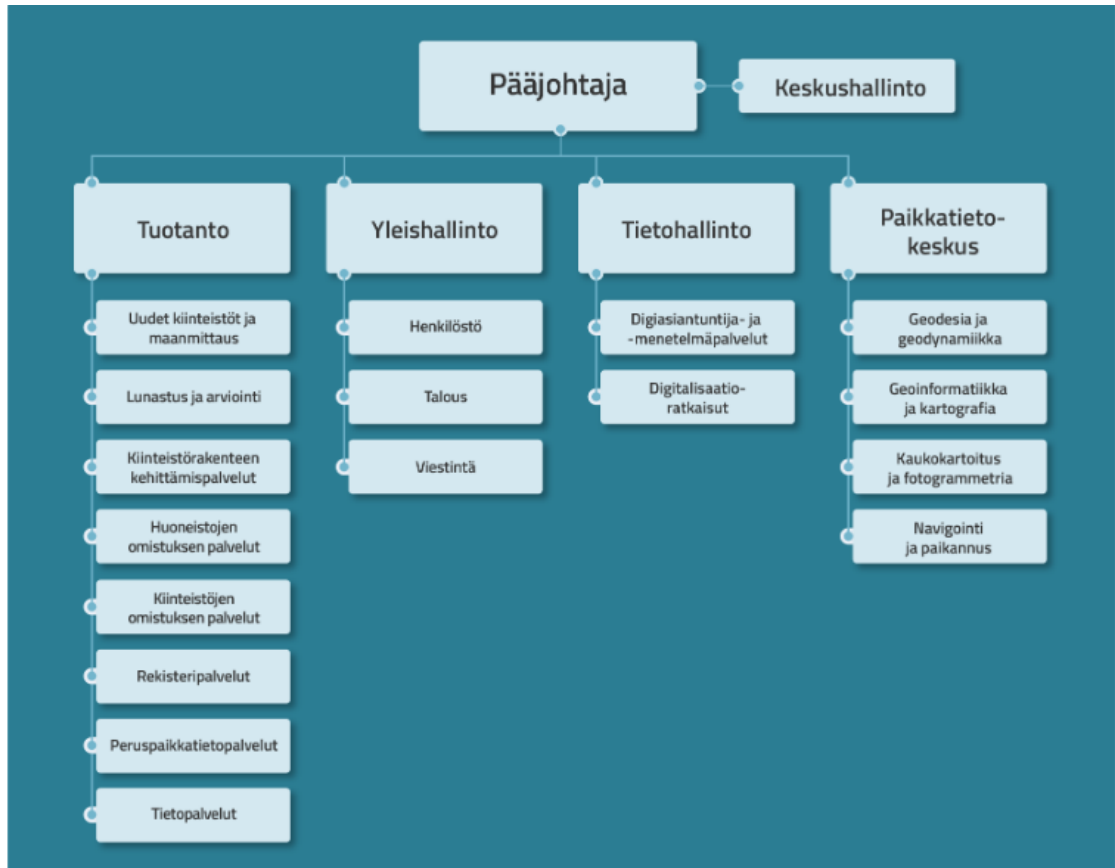
Kyseessä on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, jossa seurantajaksona on 6 viikkoa palveluneuvojan työtehtäviä Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa ajalta 8.5.-30.6.2023. Työtehtävien seuranta on jokaiselta arkipäivältä ja lopuksi yhteenveto seurantajakson työtehtävistä. Seurantajakson ajankohdaksi on tarkoituksella valikoitu alkukesä, jolloin työtehtävät myös asiakaspalvelussa ovat monipuolisimmat, koska maastokausi on alkanut ja kesäharjoittelijoiden perehdyttäminen työtehtäviin on aloitettu.

2 YLEISTÄ MAANMITTAUSLAITOKSESTA

2.1 Organisaatio

Maanmittauslaitos on maa- ja metsätalousministeriön hallinnon alalle kuuluva valtion virasto, joka tekee erilaisia maanmittaustoimituksia sekä tuottaa kartta-aineistoja ja edistää niiden käyttöä. Maanmittauslaitos ylläpitää maanomistukseen ja luototusjärjestelmään liittyvää lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriä sekä osakehuoneistojen tietoihin liittyvää huoneistotietojärjestelmää (Maanmittauslaitos 2023b). Maanmittauslaitoksen perustehtävät on säädetty laissa Maanmittauslaitoksesta (Laki Maanmittauslaitoksesta 23.11.2018/1025 § 2).

Maanmittauslaitoksen organisaatorakennetta on tarkemmin kuvattu kuviossa 1. Organisaation ylimpänä toimijana on pääjohtaja ja hänen rinnallaan keskushallinto. Maanmittauslaitos jakautuu neljään toimintayksikköön, joita ovat tuotanto, yleishallinto, tietohallinto ja paikkatietokeskus (Maanmittauslaitos 2023b). Tässä opinnäytetyössä keskitytään asiakaspalveluun, joka on osa tuotannon toimintayksikköön kuuluvia tietopalveluita.



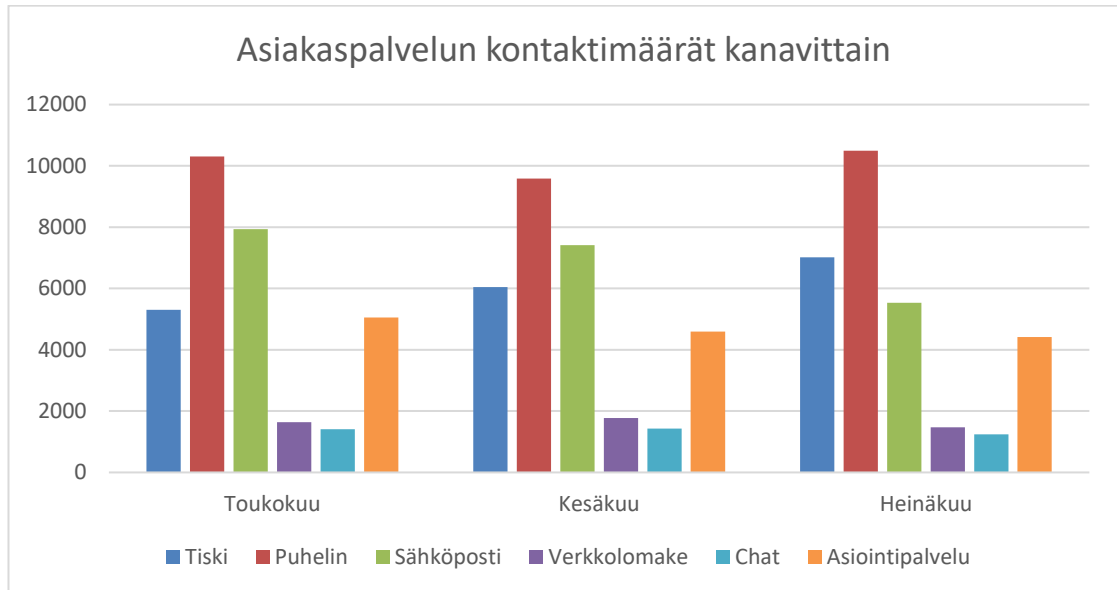
Kuvio 1. Maanmittauslaitoksen organisaatiokaavio (Maanmittauslaitos 2023b)

2.2 Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu

Maanmittauslaitoksella on 36 toimipaikkaa ympäri Suomea, eteläisin Maarianhaminassa ja pohjoisin Ivalossa. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun toimintamallin mukaisesti asiakaspalvelussa vastataan osaltansa tietopalvelusta ja viranomaisneuvonnasta. Maanmittauslaitoksen asiakkaita ovat yksityiset henkilöt, yritykset ja muut viranomaiset. Asiakkaita palvellaan monikanavaisesti, käytössä olevia palvelukanavia ovat tiski-, puhelin- ja chatpalvelu sekä sähköposti ja verkkolomake. Myös sähköisen asiointipalvelun kautta tulleet tilaukset hoidetaan asiakaspalvelussa. Puhelinpalvelussa on sekä suomen- että ruotsinkielinen palvelu. Asiakaspalvelun tavoitteena on tuottaa tasalaatuista, asiantuntevaa ja luotettavaa palvelua kaikkien palvelukanavien kautta. (Maanmittauslaitos 2019.)

Asiakaspalvelussa hoidetaan vuosittain noin 300 000 asiakaskontaktia. Kuviossa 2 on esitetty asiakaspalvelun kontaktien määrä eri kanavittain touko- heinäkuun

2023 aikana. Puhelinpalvelun kautta tulee eniten kontakteja, noin 10 000 kontak-
tia kuukaudessa.



Kuvio 2. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun kontaktimäärät kanavittain touko-heinäkuu 2023 (Maanmittauslaitos 2023a)

Asiakaspalvelussa hoidetaan kirjaamisasioiden ja maanmittaustoimitusten vi-
reille laitto, annetaan tietopalvelua Maanmittauslaitosta koskevissa asioissa, teh-
dään arkistotutkimuksia ja otetilauksia sekä opastetaan asiakkaita käyttämään
myös Maanmittauslaitoksen sähköisiä palveluita, kuten Asiointipalvelu, Kiinteis-
tövaihdannan palvelu ja Karttapaikka.

Palveluneuvojan työtehtävissä keskeisenä ohjeistuksena toimii tietopalvelume-
nettelyn käsikirja sekä asiakaspalvelun toimintamalli. Työhön liittyvästä lainsää-
dännöstä on tarkemmin kerrottu tietopalvelumenettelyn käsikirjassa (Maanmit-
tauslaitos 2023c). Keskeisiä lakeja ovat muun muassa laki kiinteistötietojärjestel-
mästä, laki huoneistotietojärjestelmästä, julkisuuslaki, tietosuoja-asetus ja tieto-
suojalaki, maakaari sekä kiinteistönmuodostamislaki. Oman osaamisen ylläpitä-
minen kuuluu jokaisen palveluneuvojan työnkuvaan. Palveluneuvojan työtehtä-
viin ei edellytetä mitään tiettyä koulutusta, vaan hyvät edellytykset antaa esimer-
kiksi maanmittausalan, oikeustradenomin tai muun kaupallisen alan opinnot.

3 PÄIVÄKIRJAMERKINNÄT

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 8.5.2023

Toimipiste on avoinna maanantaisin ja tiistaisin kello 9–16.15, joten paikan päällä asioivien asiakaspalvelu oli keskeisin työtehtävä. Aamupäivällä tuli kirjaamisasioiden vireille laittoa sekä kiinteistö- että huoneistoasioihin liittyen. Harjoittelijan perehdyttäminen kuului osana työpäivään ja hänen kanssaan kävin läpi erilaisia kirjaamishakemuksia sekä, miten ne laitetaan vireille. Iltapäivällä olin tiiminvetäjien ja varatiiminvetäjien Teams-palverissa, jossa suunniteltiin syksyn vastuualuepäivien ohjelmaa. Toimistolla oli myös paikallinen palaveri tulevaan työhyvinvointi-iltapäivään liittyen.

Tiistai 9.5.2023

Aamupäivällä oli puhelinpalveluvuoro. Aamupäivän vuorot sijoittuvat yleensä kello 9–12 ja iltapäivän vuorot ovat kello 12–16.15. Puhelukontaktit olivat pääsääntöisesti maksutonta neuvontaa, esimerkiksi miten haetaan maanmittaustositusta tai lainhuutoa ja mitä liitteitä tarvitsee toimittaa. Lisäksi oli keskustelua huoneistotietojärjestelmään liittyen, millainen aikataulu on hakea omistuksen rekisteröintiä ja mitä asiakirjoja tarvitsee toimittaa Maanmittauslaitokselle. Omistajatietojen luovuttamiseen liittyen tuli myös puheluita. Iltapäivällä otin vastaan paikan päällä asioivia asiakkaita kesäharjoittelijan apuna ja autoin häntä tarvittaessa. Asiakaspalvelussa jokaisesta asiakaskontaktista tehdään tiketti, joka kirjaan RT-järjestelmään (Request Tracker). Järjestelmästä on mahdollista myös jälkikäteen tarkistaa tehtyjä tikettejä sekä mihin asiaan ne ovat liittyneet.

Keskiviikko 10.5.2023

Aamupäivällä tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi ja tein minulle tulleisiin tilauksiin liittyvää laskutusta. Iltapäivällä olin puhelinpalvelussa. Puhelut olivat suurimmaksi osaksi maksutonta tietopalvelua ja neuvontaa, kuten omistajatietojen luovuttamista, tiekunnan tietojen ja päätösten ilmoittamiseen liit-

tyvää neuvontaa, sähköisten palveluiden neuvontaa ja kiinnitysten kuolettamiseen liittyvää neuvontaa. Otin puhelinpalvelussa vastaan myös asiakkaiden ote-tilauksia tuleviin kiinteistökaappoihin liittyen.

Torstai 11.5.2023

Aamulla oli ensin chat-palveluun liittyvä palaveri, ja sen jälkeen aamupäivän olin puhelinpalvelussa. Puhelut koskivat lähinnä omistajatietojen luovuttamista, lainhuudon hakemista ja maanmittaustoimituksen hakemista. Tein myös edellispäivän maksullisten otteiden laskutusta. Iltapäivällä oli toimipaikan työhyvinvointi-iltapäivä, johon kuului keilaamista ja yhteinen kahvitilaisuus.

Perjantai 12.5.2023

Aamupäivällä hoidin edellisen päivän keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi ja tein laskutuksen myös toimipaikan työhyvinvointi-iltapäivästä. Iltapäivällä olin puhelinpalvelussa, jossa asiakkaiden yhteydenotot koskivat lähinnä omistajatietojen luovuttamista, palvelupisteiden yhteystietoja ja aukioloaikoja sekä huoneistokirjaamiseen liittyviä osakekirjojen mitätöintejä. Asiakkaat kysyivät myös rajankäyntitoimitukseen liittyen, miten haetaan ja mitä toimitus maksaa sekä miten toimitetaan alkuperäisenä pyydetty asiakirja vireillä olevaan kirjaamishakemukseen.

Yhteenveto

Työtehtävien osalta viikko painottui enimmäkseen puhelinpalveluun. Myös harjoittelijan perehdyttäminen ja työtehtävissä neuvominen kuului olennaisena osana työtehtäviini. Kesän lähestyessä huomaa myös, että asiakkaiden yhteydenotot liittyvät usein maanmittaustoimituksiin ja niiden hakemiseen. Toimipisteen yhteinen työhyvinvointiin liittyvä iltapäivä toi mukavaa vaihtelua arkisen tekemisen keskelle.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 15.5.2023

Aamupäivällä oli uuden työpuhelimien käyttöönotto ja asennus. Lisäksi tarkistin toimipaikan yhteiseen toimintaan liittyvää ohjeistusta ja laskutusta. Olin myös tis-

kipalvelussa, jossa asiakkaiden asiat koskivat osakehuoneistojen omistusten kirjaamista ja vireille laittoa sekä maanmittaustoimitusten hakemiseen liittyvää neuvontaa. Iltapäivällä osallistuin Kiinteistörakenteen kehittäminen -kurssille osana räätälöityä amk-tutkintoa.

Tiistai 16.5.2023

Olin koko päivän tiskipalvelussa. Asiakkaiden asiat liittyivät lainhuudon hakemiseen, kiinnitysten kuolettamiseen ja osakehuoneistojen omistusten kirjaamiseen. Samalla neuvoin ja perehdytin myös harjoittelijaa työtehtäviin. Toimipisteellä oli myös koko päivän kestävä vuoro sähköpostilla saapuneiden yhteydenottojen eteenpäin hoitamisessa. Sähköpostin kautta tulleet yhteydenotot hoidetaan RT-esikäsittelytiimissä, ja eri toimipaikoilla on vuorolistan mukaisesti RT-esikäsittelyvuoroja. Koska toimipisteellä oli aukiolopäivä, niin ensisijaisesti hoidettiin tiskillä asioivat asiakkaat ja vasta sen jälkeen sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja.

Keskiviikko 17.5.2023

Aamulla oli ensin koko asiakaspalvelulle suunnattu infotilaisuus, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita ja muutoksia ohjeistuksen osalta. Aamupäivällä olin puhelinpalvelussa. Useamman asiakkaan yhteydenotto liittyi tieoikeuksiin ja yksityistietoimituksen hakemiseen, joten annoin niihin liittyvää neuvontaa ja opastusta. Puheluissa oli myös osakehuoneistojen omistuksen rekisteröintiin liittyvää neuvontaa suomeksi ja englanniksi sekä rasi-tietoimituksen hakemisen neuvontaa. Iltapäivällä tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi.

Torstai 18.5.2023

Helatorstai, ei merkintöjä.

Perjantai 19.5.2023

Aamupäivällä tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi. Iltapäivällä olin RT-esikäsittelyvuorossa hoitamassa sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja.

Yhteenveto

Huoneistotietojärjestelmään liittyvät asiat ovat lisääntyneet koko ajan. Asiakkaat kysyvät päivittäin omistusten rekisteröintiin tai yleensä huoneistotietojärjestelmään liittyviä kysymyksiä. Kirjaamisasioihin liittyvää neuvontaa, kuten lainhuidon hakeminen tai kiinnityksen kuolettaminen, tulee myös päivittäin. Omistajatietoja ja niiden luovuttamista kysytään myös yleisesti puhelimesta tai sähköpostilla.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 22.5.2023

Poissa, ei merkintöjä

Tiistai 23.5.2023

Poissa, ei merkintöjä

Keskiviikko 24.5.2023

Aamulla oli ensin esihenkilön järjestämä tiimipalaveri, jonka jälkeen aamupäivän ajan vastailin asiakkaiden yhteydenottoihin valtakunnallisesta RT-Asiakaspalvelu-jonosta. Valtakunnalliseen RT-Asiakaspalvelu-jonoon siirretään esikäsitteystä niitä asiakkaiden yhteydenottoja, joihin ei itse ehditä vastaamaan omassa vuorossa. Tähän jonoon ohjautuvat myös asiakkaiden verkkolomakkeen kautta lähettämät yhteydenotot. Iltapäivällä olin Kiinteistörakenteen kehittäminen -kursin viimeisellä luennolla, jossa käsiteltiin myös itsenäisesti tehtyjen tehtävien palautus. Kurssi oli osa Maanmittauslaitoksen räätälöityä amk-tutkintoa.

Torstai 25.5.2023

Aamupäivän olin puhelinpalvelussa. Asiakkaiden puhelut koskivat suureksi osaksi omistajatietojen luovuttamista, mutta osa yhteydenotoista liittyi myös erilaisten maanmittaustoimitusten hakemiseen, kuten rajankäyntiin ja lohkomiseen sekä huoneistotietojärjestelmään ja siihen liittyviin omistusten rekisteröinteihin. Iltapäivällä tein keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi omasta työjonosta.

Perjantai 26.5.2023

Aamupäivällä vastailin asiakkaiden yhteydenottoihin valtakunnallisesta RT-asiakaspalvelu-jonosta. Lisäksi hoidin otetilauksia ja niihin liittyvää laskutusta. Osallistuin myös Maanmittauslaitoksen ajankohtaiskatsaus-palaveriin Teamsilla. Ilta-päivällä olin puhelinpalvelussa. Puhelut koskivat lähinnä omistajatietojen luovuttamista, huoneistotietojärjestelmään liittyvää maksutonta neuvontaa sekä erilaisia arkistoasiakirjojen tilauksia.

Yhteenveto

Viikko painottui osaltani puhelinpalveluun. Suurin osa asiakkaiden kysymyksistä koski huoneistotietojärjestelmää, kirjaamisasioihin liittyvää neuvontaa tai omistajatietojen luovuttamista. Yksityistietoimituksiin ja tieoikeuksiin liittyviä yhteydenottoja on ollut tällä viikolla useammassa eri kanavassa.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 29.5.2023

Toimipisteellä oli aukiolopäivä, joten otin koko päivän vastaan tiskillä asioivia asiakkaita. Samalla perehdytin myös harjoittelijaa kirjaamisasioiden vireille laittoon liittyen ja neuvoin eri sovellusten ja ohjelmien käyttöä. Asiakkaiden asiat koskivat lähinnä kirjaamisasioihin liittyvien hakemusten vireille laittoa sekä neuvontaa hakemuksiin ja täydennyksiin liittyen.

Tiistai 30.5.2023

Hoidin sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja RT-esikäsittelyvuorossa. Ilta-päivällä oli myös tiiminvetäjien palaveri syksyn vastuualuepäiviin liittyen.

Keskiviikko 31.5.2023

Aamulla oli ensin koko asiakaspalvelun yhteinen info ajankohtaisista asioista. Aamupäivän olin puhelinpalvelussa, jossa yhteydenotot liittyivät huoneistotietojärjestelmään, kiinnitysten hakemiseen, arkistoasiakirjojen tilaamiseen ja tiekunnan päätösten lähettämiseen Maanmittauslaitokselle.

Torstai 1.6.2023

Aamulla oli ensin RT-esikäsittelytiimin palaveri. Aamupäivän tein RT-esikäsittelyä eli hoidin sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja. Iltapäivällä oli chat-vuoro. Chatpalvelussa ei käsitellä henkilötietoja tai oteta vastaan tilauksia, vaan palvelu on lähinnä neuvontaa ja muuta yleistä maksutonta tietopalvelua.

Perjantai 2.6.2023

Aamupäivän tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi. Iltapäivällä olin RT-esikäsittelyvuorossa yhdessä harjoittelijan kanssa.

Yhteenveto

Asiakkaiden yhteydenotot ovat suurimmaksi osaksi olleet erilaista neuvontaa, esimerkiksi mikä hakemuslomake pitää täyttää hakiessa vuokraoikeutta tai mitä liitteitä tarvitsee toimittaa lainhuutoa hakiessa. Myös huoneistotietojärjestelmään liittyvät kyselyt ovat näkyneet eri asiakaspalvelukanavissa.

Lomalla 5.-16.6.2023, ei merkintöjä

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 19.6.2023

Olin koko päivän toimistolla. Harjoittelijan kanssa yhdessä otettiin vastaan tiski-asiakkaita ja neuvoin harjoittelijaa heidän asioiden hoitamisessa. Asiat koskivat kirjaamisasioiden vireille laittoa, kuten vuokraoikeuden kirjaaminen, lainhuudon hakeminen, kiinnityksen kuolettaminen sekä tieoikeuksien selvittämistä ja yksityistietoimituksen hakemisen neuvontaa.

Tiistai 20.6.2023

Aamupäivän olin puhelinpalvelussa, jossa yhteydenotot koskivat lähinnä huoneistotietojärjestelmää ja osakehuoneistojen omistusten rekisteröintiä, omistajatietojen luovuttamista ja maanmittaustoimituksen hakemista.

Keskiviikko 21.6.2023

Aamupäivän tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi. Iltapäivällä olin puhelinpalvelussa. Asiakkaiden puhelut koskivat muun muassa omistajatietojen luovuttamista, huoneistotietojärjestelmään liittyvää neuvontaa ja tulostetilauksia, lainhuudon ja kiinnityksen hakemiseen liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelukanavien käyttöön liittyvää neuvontaa.

Torstai 22.6.2023

Aamupäivän olin puhelinpalvelussa. Asiakkaiden yhteydenotot koskivat lähinnä huoneistotietojärjestelmää ja osakehuoneistojen omistusten rekisteröintiä sekä huoneistotietojärjestelmään liittyviä tulostetilauksia. Puhelinvuoron jälkeen tein keskeneräiset tehtävät valmiiksi ja laskutin asiakkaita.

Perjantai 23.6.2023

Juhannusaatto, ei merkintöjä.

Yhteenveto

Tällä viikolla oli useampi otetilaus niin kiinteistöihin kuin huoneistoihinkin liittyen. Ilmeisesti asiakkaat ovat jäämässä kesälomille, joten hoitavat tilaukset ennen lomia kuntoon. Myös maanmittaustoimitusten hakemiseen liittyvää neuvontaa oli useissa asiakaskontakteissa.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 26.6.2023

Olin koko päivän toimistolla harjoittelijan apuna tiskiasiakkaiden vastaanottamisessa. Asiakkaiden asiat liittyivät enimmäkseen huoneistotietojärjestelmään ja omistusten rekisteröintien vireille laittoon. Niiden lisäksi oli myös kiinteistöpuolen kirjaamishakemusten vireille laittoa, tieoikeuksien selvittämistä ja karttatulosteiden laatimista. Toimipisteellä oli myös koko päivän kestävä RT-esikäsittelyvuoro, jota hoidin harjoittelijan apuna.

Tiistai 27.6.2023

Olin koko päivän toimistolla harjoittelijan apuna ottamassa vastaan paikan päällä asioivia asiakkaita. Tiskiasiakkaat toivat huoneistoihin liittyen omistuksen rekisteröinti hakemuksia ja osakekirjoja, joita laitettiin vireille. Toimipaikalla oli koko päivän kestävä RT-esikäsittelyvuoro, joten hoidimme myös sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja.

Keskiviikko 28.6.2023

Aamupäivän olin puhelinpalvelussa. Asiakkaiden puhelut liittyivät muun muassa omistajatietojen luovuttamiseen, huoneistotietojärjestelmän omistusten rekisteröintiin, kiinnitysten kuolettamiseen ja erilaisiin otetilauksiin.

Torstai 29.6.2023

Aamupäivällä oli RT-esikäsittelyvuoro eli hoidin sähköpostilla saapuneita yhteydenottoja. Iltapäivän olin chatvuorossa.

Perjantai 30.6.2023

Aamupäivän tein omasta työjonosta keskeneräisiä tehtäviä valmiiksi ja laskutin asiakkaita tilauksista. Iltapäivällä olin RT-esikäsittelyvuorossa.

Yhteenveto

Tällä viikolla suurin osa paikan päällä asioivista asiakkaista toi huoneistokirjaamiseen tai kiinteistökirjaamiseen liittyviä hakemuksia. Huoneistokirjaamiseen liittyvä asioinnin kasvu näkyy myös muissa asiakaspalvelun kanavissa, esimerkiksi sähköpostilla asiakkaat ovat kyselleet neuvoja ja ohjeita.

4 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia, miten Maanmittauslaitoksen palveluneuvojan työssä saatua kokemusta ja osaamista voidaan hyödyntää maanmittausinsinööriopinnoissa ja mahdollisesti myös maanmittausinsinöörin työtehtävissä. Päiväkirjan pitäminen työtehtävien osalta oli mielenkiintoista ja jo ensimmäisen seurantaviikon jälkeen huomasi, että merkinnät kannattaa tehdä mahdollisimman tarkasti. Asiakaskontakteja tuli päivässä useita, eikä jälkikäteen olisi voinut muistaa kaikkia eri kontakteja. Oman osaamisen kehittymisen huomaa myös selkeämmin, kun on kirjannut ylös työtehtäviä ja mahdollisesti itseä askaruttaneita asioita. Päiväkirjan pitäminen tai työtehtävien kirjaaminen, vaikka viikokotasolla voisi olla hyvä ajatus harjoittelijoiden perehdyttämiseen ja muidenkin työntekijöiden osaamisen kehittämiseen liittyen.

Palveluneuvojan työ Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa on todella monipuolista. Palveluneuvojan työssä täytyy olla tietoa ja taitoa niin kirjaamisasioihin, maanmittaustoimituksiin kuin vaikka kartan laatimiseen asiakkaalle. Haasteita työhön tuo muuttuva ohjeistus ja oman osaamisen ylläpito sekä vaikeat ja työläät arkistoasioiden tutkimiset. Monelle asiakkaalle jo käytettävät käsitteet, kuten kiinteistö, lainhuuto, kiinnitys tai lohkominen ovat täysin vieraita, joten täytyy ensin selittää käsitteiden merkitys ja vasta sen jälkeen selvittää asiakkaan asia. Maanmittaustekniikan koulutusohjelmassa perusopintoihin kuuluu muun muassa kiinteistötekniikan perusteet, jossa käydään läpi maanmittausalaan liittyviä käsitteitä ja niiden tarkoitusta sekä tehdään niihin liittyviä harjoituksia.

Palveluneuvojan on mahdollista osallistua myös toimituskokouksiin, joissa pääsee näkemään millaisia esimerkiksi lohkomiset, rajankäynnit tai yksityistietoimitukset ovat. Oma kokemus auttaa myös asiakkaiden neuvomisessa ja opastamisessa. Asiakaspalvelussa ei kuitenkaan oteta kantaa vireillä oleviin kirjaamisasioihin tai maanmittaustoimituksiin, vaan niistä lisätietoa saa hakemuksen käsitteijältä tai toimitusinsinööriltä.

Mielestäni palveluneuvojan työssä saa paljon arvokasta kokemusta ja osaamista maanmittausinsinöörin opintoihin liittyen. Asiakaspalvelussa neuvotaan

esimerkiksi, miten toimitusta haetaan, mitä tarvitaan hakemuksen liitteeksi, mitä toimitus maksaa ja miten koko prosessi etenee. Sähköiset palvelut ja niiden käytön opastaminen kuuluvat olennaisesti palveluneuvojan työhön. Kiinteistö- vaihdannan palvelussa asiakas voi tehdä kiinteistön luovutuksen tai vaikka hakea uutta kiinnitystä. Asiantipalvelussa pystyy vastaavasti hakemaan kirjaimista tai maanmittaustoimitusta sekä toimittamaan niihin tarvittavia liitteitä. Ongelmatilanteissa asiakkaat ovat yhteydessä asiakaspalveluun, joten palvelun käyttäminen ja ominaisuudet täytyy olla itsellä hallussa.

Osa asiakaspalvelussa käytettävistä sovelluksista on samoja kuin toimitusinsinööreillä, joten niiden käyttöön saa myös hyvää harjoitusta asiakaspalvelutehtävissä. Erilaiset arkistotutkimukset, joita asiakaspalvelussa tehdään, kuuluvat olennaisesti myös toimitusinsinöörin työtehtäviin. Kiinteistötoimituksissa voi joutua selvittämään esimerkiksi, milloin jokin rasite- tai käyttöoikeus on perustettu ja mitä kaikkea toimituksessa on aikoinaan käsitelty.

Mielestäni asiakaspalvelutyö ei saa ansaitsemaansa arvostusta varsinkaan maanmittausalan opiskelijoiden joukossa. Toimitusinsinöörin tehtävät mielletään arvokkaammiksi ja usein alan opiskelijat ensisijaisesti pyrkivätkin niihin tehtäviin. Monella opiskelijalla ei kuitenkaan ole aiempaa kokemusta maanmittausalalta tai asiakaspalvelutyöstä, joten juuri sen takia harjoittelun suorittaminen Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa antaisi hyvän kokonaiskuvan koko Maanmittauslaitoksen toiminnasta. Asiakaspalvelu monikanavaisesti auttaa myös toimitusinsinöörin tehtävissä, koska asiakkaiden yhteydenotot voivat tapahtua puhelimitse tai sähköpostilla. Uskon, että monipuolisesta kokemuksesta asiakaspalvelussa on pelkästään hyötyä toimitusinsinöörin tehtävissä. Asiakaspalvelu ansaitsee imagon kohotuksen, sillä sen voi mieltää näyteikkunaksi asiakkaille koko Maanmittauslaitoksen toimintaan.

Mielestäni tässä opinnäytetyössä tulee aika selkeä kuva Maanmittauslaitoksen palveluneuvojan työstä. Omiin työtehtäviini kuuluu ruotsinkielistä puhelinpalvelua lukuun ottamatta kaikkien muiden palvelukanavien hoitaminen. Ohjeet ja toimintamallit ovat selkeitä, joten palvelu on tasalaatuista, asioipa asiakas missä

päin Suomea tahansa. Tästä opinnäytetyöstä ilmenee myös ne asiat, jotka liittyvät keskeisesti maanmittausinsinöörikoulutukseen ja joihin saa syventävää tietoa työskentelemällä asiakaspalvelussa.

LÄHTEET

Laki Maanmittauslaitoksesta 23.11.2018/1025. Viitattu 17.1.2024
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181025>.

Lapin AMK 2024. Opinto-opas. Viitattu 17.1.2024 <https://opinto-opas-amk.peppi4.lapit.csc.fi/709/fi/90/4061/678>.

Maanmittauslaitos 2019. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun toimintamalli 7.10.2019. Viitattu 17.1.2024.

Maanmittauslaitos 2023a. Asiakaspalvelun kontaktimäärät kanavittain. Maanmittauslaitoksen tilasto. Viitattu 17.1.2024.

– 2023b. Tietoa Maanmittauslaitoksesta. Viitattu 17.1.2024
<https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>.

– 2023c. Tietopalvelumenettelyn käsikirja. Viitattu 17.1.2024
https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2023/09/Tietopalvelumenettelyn-kasikirja_092023_julkaistu.pdf.